



LE NOUVEAU MEMENTO PROCEDURES



04.06.2013





SOMMAIRE







1 LA RÉCEPTION PAR SATELLITE



carte « 41 »

La réception LES CHAINES CANAL+ et CANALSAT s'effectue grâce à une carte support des droits d'accès à ces programmes



Votre client doit s'équiper d'un terminal HUMAX NA-FOX HD, afin d'accéder aux programmes LES CHAINES CANAL+ et/ou CANALSAT par satellite



Réception par satellite, mode d'emploi

2.1 Offres et tarifs

2.2 Approvisionnement en cartes

2.3 Prise d'abonnement

2.4 Echange de cartes

2.5 Résiliation/ restitution des cartes







1.1 LES OFFRES

Retrouvez nos offres sur http://www.canalsat.ch/chaines-et-offres/

6 FORMULES D'ABONNEMENT AU CHOIX (tarifs hors promotions)

LES CHAINES CANAL+
55.- CHF/mois

CANALSAT L'ESSENTIEL
35.- CHF/mois

CANALSAT L'ESSENTIEL + 1 PACK à choix
50.- CHF/mois

CANALSAT L'ESSENTIEL + 2 PACKS
60.- CHF/mois

CANALSAT L'ESSENTIEL + 3 PACKS
70.- CHF/mois

TOUT CANAL
LES CHAINES CANAL+
+ CANALSAT L'ESSENTIEL + 3 PACKS
115.- CHF/mois

INITIAL
14.- CHF/mois (engagement de 6 mois)

OPTION SEDUCTION
15.- CHF/mois

OPTION GOLF+
9.50CHF/mois

OPTION 2EME ECRAN
Uniquement par la succursale
6.- CHF/mois

POUR TOUT ABONNEMENT

Dépôt de garantie 50.- CHF
(réglé lors de la souscription)
Dépôt de garantie 2ème écran 25.- CHF

Frais d'accès C+/CSA 65.- CHF
Frais d'accès initial 15.- CHF
(1ère facture)

→ *Ces montants ne sont dus qu'une fois en cas d'abonnement couplé*

TOUT CANAL est offert pendant 11 jours. A l'issue de cette période, l'abonné conserve les chaînes pour lesquelles il a souscrit un abonnement.

⚠ *Prenez connaissance des OFFRES PROMOTIONNELLES sur la fiche tarifaire (téléchargeable sur le web distributeur)*







1.2 *APPROVISIONNEMENT EN CARTES*

La livraison des cartes est soumise au versement d'une avance de 50 CHF/ carte.

***PROCEDURE DE COMMANDE DES CARTES*:**

(2 *minimum* - 50 *au maximum*)

1. *Télécharger le formulaire de commande sur le web distributeur :*
https://webdistrib.canalplus.ch/suisse/servlet/Scga

Passez votre commande par E-mail à **l'adresse** ***isabelle.mayega@canal-plus.com***

Ou faxer le au **021 555 32 01**

Ou contactez-nous par téléphone au **021 555 32 03**

2. *Vous recevez une note de débit avec BVR pour le versement de 50.- CHF par cartes.* (*Exemple pour 10 cartes : 500.- CHF*)

3. ***Dès réception de la copie du paiement, nous vous envoyons les cartes par courrier recommandé.***

A noter :
Les 50.- CHF par carte que vous avez payés seront compensées par le paiement du dépôt de garantie de 50.- CHF lors de chaque prise d'abonnement



Afin d'éviter une rupture de stock, prévoyez un délai de 15 jours entre la prise de commande, le paiement de la note de débit et la livraison.







1.3 SOUSCRIPTION D'ABONNEMENT

1. *Remplissez le contrat en format papier et <u>faites le signer à l'abonné</u>*
L'adresse de votre client doit être située en Suisse obligatoirement).
Si le client ajoute un deuxième abonnement ultérieurement, il est nécessaire de lui faire signer un nouveau contrat et nous le retourner accompagné de la copie de la pièce d'identité.

2. *Connectez-vous sur le web distrib :* ***https://webdistrib.canalplus.ch/suisse/servlet/Scga***

3. *Saisissez l'abonnement et validez.*

4. *Prélevez le dépôt de garantie de 50.-CHF (récupérable auprès de CANAL+ en fin d'abonnement).*
A noter : l'abonné doit verser un dépôt de garantie par carte. En cas d'abonnement couplé, la somme n'est due qu'une fois.

5. *Faites une copie de la pièce d'identité de l'abonné et/ou d'un justificatif de domicile, à nous transmettre.*

6. *Remettez à votre client :*
- *Sa carte*
- *Le double du contrat d'abonnement*
- *Une fiche tarifaire (téléchargeable sur le web distributeur)*

7. *Retournez-nous* ***<u>le contrat d'abonnement signé dans les 10 jours avec la copie de la carte d'identité</u>*** *dans l'enveloppe pré-adressée :*

CANAL+ DISTRIBUTION
Succursale de Lausanne
Rue Marterey 5
Case postale 5561
1002 Lausanne

8. *Conservez le 3ème exemplaire du contrat d'abonnement.*



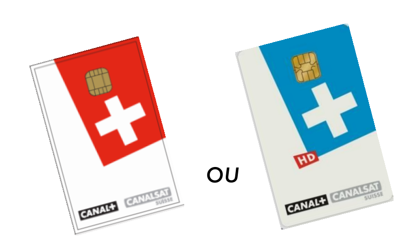
La remontée de chaque contrat de votre part est un pré-requis à tout commissionnement.

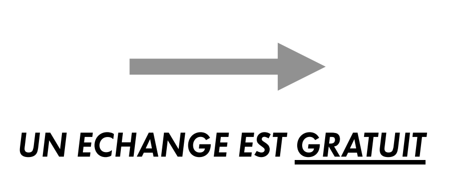






1.4 ECHANGE DE CARTE







1. *Vérifiez que la carte Nagra est bien déficiente en l'insérant dans un décodeur en bon état de marche.*

2. *Remplissez un formulaire d'échange de carte et faites-le signer à votre client.*

3. *Saisissez l'échange dans le web distributeur :*
https://webdistrib.canalplus.ch/suisse/servlet/Scga

4. *Remettez à l'abonné sa nouvelle carte.*

5. *Envoyez-nous la carte reprise à l'abonné ainsi que la copie du formulaire d'échange de carte grâce à l'enveloppe retour préaffranchie.*

6. *Archivez le bordereau.*

7. CANAL+ *vous fera parvenir une carte en remplacement de celle qui a été donnée à l'abonné.*

Exemple
« Formulaire d'échange de carte »

CANAL+
CANALSAT SUISSE

FORMULAIRE D'ECHANGE DE CARTE

N° ABONNÉ ← Numéro de client

N° DISTRIBUTEUR ← Numéro de distributeur

NOM ET ADRESSE DE L'ABONNÉ M., Mme, Mlle

PRÉNOM ____________ NOM ____________

ADRESSE ____________

CODE POSTAL ____ LOCALITÉ ____________

N° carte défectueuse ← Carte (remis par le client)

N° carte remise à l'abonné ← Carte (remis par le distributeur)

IMPORTANT
POUR QUE LE MATÉRIEL REMIS À L'ABONNÉ FONCTIONNE, L'ÉCHANGE DOIT OBLIGATOIREMENT ÊTRE ENREGISTRÉ DANS LE WEBDISTRIB.

Fait à : ____________ le : ____________

Signature de l'abonné ← Signature de l'abonné

Cachet et signature du distributeur ← Tampon et signature du distributeur

Feuillet N° 1 : à retourner chez Canal+ avec la carte

Feuillet N°2 : à conserver par le distributeur





1.5 RÉSILIATION/RESTITUTION



Les résiliations et restitutions de cartes sont gérées directement avec CANAL+.

<u>Le client nous fait parvenir lui-même la carte.</u>

1. *L'abonné doit nous contacter au* **0800 000 901**.
2. *Une demande de résiliation* ***écrite*** *doit nous parvenir au maximum un mois avant la date d'échéance de son abonnement.*
3. *Un courrier de confirmation sera alors envoyé à l'abonné par la succursale.*
4. *Un chèque de remboursement lui sera envoyé dans un délai de deux mois après la restitution de sa carte.*





2 *LOGISTIQUE*

STOCKAGE

Veillez à avoir toujours suffisamment de stock en:

- *Décodeurs (à commander chez votre grossiste)*
- *Cartes*
- *Contrats*
- *Enveloppes*
- *Formulaires d'échange de carte*

ARCHIVES

Tous les documents (formulaire d'échange de carte, bulletin de livraison de cartes, double de contrats) sont à archiver dans un classeur.


L'envoi des cartes se fait par courrier

3 LES NUMEROS UTILES

VOTRE Centre de Relation Distributeur

CANAL+ DISTRIBUTION
Succursale de Lausanne
Isabelle Mayega
Rue Marterey 5
Case postale 5561
1002 Lausanne

Tel **021 555 32 03** */Fax* **021 555 32 01**

du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h

Vos contacts commerciaux répondent à toutes vos demandes concernant :

- *Les commandes de carte CANALSAT*
- *Les offres et produits LES CHAINES CANAL+ et CANALSAT*
- *Les commissions*

VOS TRANSACTIONS et INFORMATIONS

HTTPS://webdistrib.canalplus.ch/suisse/servlet /Scga



- *Validation des contrats*
- *Consultation des Flashs – Mémentos – Commande de matériel – transformation*

TELEPHONE Centre Relation Client

0800 000 901
N°vert ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h00

Le CRC traite essentiellement les litiges abonnés, il est votre soutien dans l'utilisation du web distributeur, il peut donc accessoirement enregistrer les transactions : abonnements, échanges de matériels, restitutions.

POUR LES ABONNES

- *CANAL+/CANALSAT :* **0800 000 901**
- *INTERNET :* ***CANALPLUS.CH***
  CANALSAT.CH

4 MES NOTES



SATELLITE

CABLE

ADSL